

## Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Eatology. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan melakukan observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuisisioner untuk mendapatkan data yang diperlukan. Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah sumbangan pengetahuan dan hasil penelitian yang digunakan untuk keperluan bisnis perusahaan terkait, berupa pemecahan masalah yang terjadi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di restoran Eatology Jakarta. Simpulan yang dikemukakan adalah kualitas pelayanan berpengaruh cukup kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan. (GR)

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran

### ***Abstract***

*The purpose of this research is to find out how significant the impact of service quality towards customer satisfaction in Eatology Restaurant. The method used in this research are direct observation, interview, and spreading the questionnaire as a tool to get the primary data needed. The analysis method used to find out the impact is simple linear regression. The result achieved might be used as a contribution for business purposes related, to solving the problems occurs caused by the quality of service towards customer satisfaction in Eatology Jakarta. The Conclusion of this research is: The quality of service is quite strong and significantly influence on customer satisfaction. The higher the quality of service provided, the greater the satisfaction perceived by customer. (GR)*

*Key Words:*

*Service Quality, Customer Satisfaction, Restaurant*